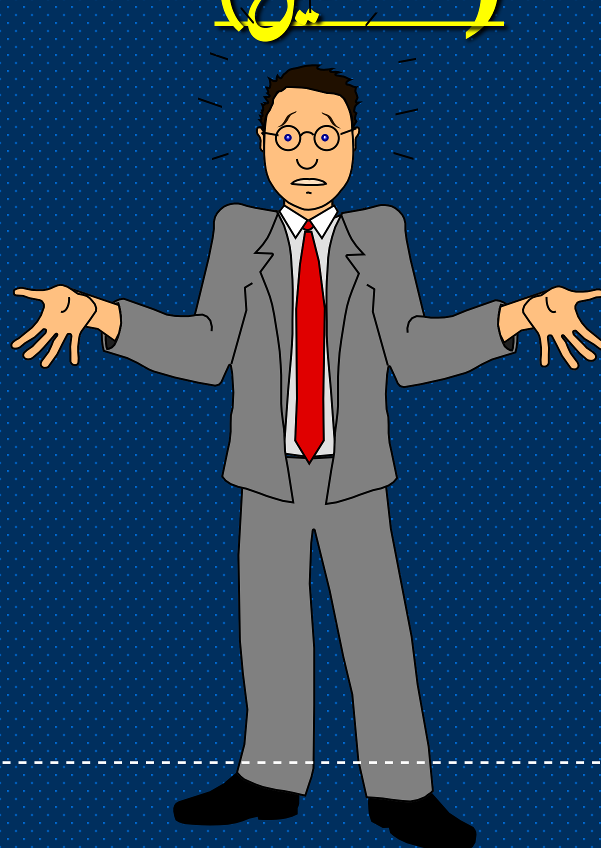
بسم الله الرحمن الرحيم

مهارات التعامل مع أنماط السلوك البشري

(المتعلمين)



1- العدواني المستعد للتشاجر

- صفاته:
- 1) يبدي عدم اهتمام بالمقابل
- 2) عكر المزاج متحفز لوجود نقطة ضعف لدى المقابل
- 3) يستخدم أسلوب الهجوم ورفع الصوت على المقابل
- 4) يتحدى بسعادة ويقف معاد للحقيقة باستمرار
- 5) يفرح إذا فشل المتكلم في نقطة ما ويرفض أفكاره

كيف تتصرف مع العدواني ؟

- 1) كن مستمعاً جيداً له وأشعره بذلك دون الحديث
- 2) اختصار الحديث معه
- 3) عدم التطرق إلى الموضوعات التي تثير حفيظته
- 4) ابتسم وكن مرحاً بعيداً عن الانفعال واستخدم العبارات التي تدل على الموافقة: هز الرأس نعم...... كلام سليم ـ أفهمك جيداً
- 5) إبعاده عن مجال تخصصه بضرب أمثلة بعيدة
- 6) ركز على موضوع الاتفاق والالتقاء معه .

2- الثرثار

- صفاته :
- 1) يتحدث كثيراً دون توقف
- 2) يتحدث عن كل شيء وفي كل شيء
- 3) يتحدث بكل شيء باستثناء الموضوع
- 4) كثير المرح يحب أن يقال عن لطيف
- 5) لا يحافظ على مواعيده
- 6) قليل العمل وغير منظم ولا يهتم بالتخطيط

كيف تتصرف مع الثرثار ؟

- 1) تسأله أسئلة مغلقة (نعم ـ لا)
- 2) عدم الدخول معه في مواضيع جانبية
- 3) تركيز الحديث وإرجاعه إلى الموضوع بذكاء غير الخروج منه
- 4) تذكره في بداية الحديث بضيق الوقت لديك
- 5) ابتعد عن التعليقات على حديثه التي تزيد من تفاعله في الحديث

3ـ الخجول

- صفاته :
- 1) غير واثق من نفسه
- 2) يتحفظ ويحمر وجهه لأقل مؤثر
- 3) يخشى التحدث مع أن لديه الكثير ويحاول الاختباء خلف المجموعة
- 4) ينزوي لوا يحب أن يبرز في شيء
- 5) كثير القلق والتردد.

كيف تتصرف مع الخجول:

- 1) زرع الثقة بنفسه ومن وسائل ذلك الثناء والتشجيع
- 2) حثه على التحدث عن أفكاره
- 3) أظهر له سلامة حديثه وأفكاره
- 4) بدد القلق والتردد لديه من خلال ذكر مساوئ خجله.

A- الأرستقراطي (المتعالي)

- صفاته :
- 1) مبالغ بأفكاره
- 2) يقلل من شأن الآخرين
- 3) متغطرس متعجرف يتعامل مع الآخرين بتعالي وتكبر
- 4) يحاول تصيد سلبيات المتحدث ويحرجه ويرفع الصوت عليه
- 5) عديم الثقة بالناس
- 6) يطلب الحصول على مزايا لنفسه
- 7) يكثر من مقاطعة حديث الآخرين.

كيف تتصرف مع المتعالي ؟

- 1) استخدام طريقة (نعم، نعم، ولكن ... طبعاً، طبعاً، ولكن (
- 2) تعرف على مواطن امتيازك أمامه حتى لا تتيح له الفرصة في التعليقات الساخرة
- 3) بلباقة ذكّره بدورك فيما ينجزه
- 4) لا تستخدم معه الأسئلة المفتوحة
- 5) ركز حديثك وتأكد من معلوماتك وقم بعملك خير قيام حتى لا تكون كبش فداء
- 6) حافظ على هدوئك وابق واقعياً.

5ـ المتملق

- صفاته :
- 1) يتودد لك بشكل مبالغ فيه
- 2) يسعى إلى الوصول والتقرب منك بشتى الوسائل
- 3) يستخدم مجاملات غير صادقة لكي يكسب مودتك
- 4) يحدثك بما تود سماعه
- 5) يجعل غيره يعمل نيابة عنه، ويبرز ويتسلق على أكتاف الآخرين .

كيف تتصرف مع المتملق ؟

- 1) علم المتملق الطريقة اللائقة للمدح ، وضح ذلك عن طريق أسلوبك في مدح عمل شخص
- 2) أعمل على النقد البناء، حافظ على اللهجة الإيجابية مجتنباً التهديد
- 3) أشعره بمعرفتك بجهوده ودوره وإمكاناته من خلال إشارات ذكية في ذلك
- 4) قدم الثناء على جهد من عمل معه في الخفاء .

6ـ الساخر

- صفاته :
- 1) يستخدم السخرية ليستفزك ويغضبك ويضحك الآخرين
- 2) يعبر عن نقده وشكواه بالاستهزاء وتوجيه التعليقات
- 3) يحاول السيطرة على الموقف أو على اللقاء والمجلس دون أن يبدو مسئول عنه
- 4) يتلمس في عيون ووجوه من حوله الابتسامة بعد سخريته
- 5) يغضب في حال نصحه بالابتعاد عن أسلوب السخرية ويرى أن ذلك نوع من أنواع المزاح .

كيف تتصرف مع الساخر ؟

- 1) اطلب التوضيح، استخدم العبارات المؤدبة لتطلب من المستهزئ أن يوضح انتقاداته وليكن أكثر تحديداً في مقاصده
- 2) غير اتجاه حديث المستهزئ واجعله يتوقف عن السخرية منك أو من الزملاء ويركز على الموضوع
- 3) تحدث مع هذا الشخص على انفراد وأنت في قمة الهدوء والأعصاب والابتسام، لتشعره أن سخريته لم تحقق هدفها
- 4) كلفه بالقيام بمهام البحث عن علاج ما ينتقده بأسلوب ساخر .

7ـ الكسول

- صفاته :
- 1) يهمل بعمله والواجبات الملقاة عليه (في المدرسة، المنزل، العمل)
- 2) يتجاهل بعض الأعباء والأعمال والواجبات المكلف بها
- 3) يؤجل الأعمال والواجبات المطلوبة منه
- 4) لا يكنّ اعتباراً ولا يقدر مشاعر زملائه وأصدقائه
- 5) لا يحب أن يلتزم أو يرتبط بأي أعمال.

كيف تتصرف مع الكسول ؟

- 1) أظهر له مشاعرك لشخصية الدافئة واهتمامك به كفرد، عبر عن إيمانك بأهميته، استخدم المناقشات الودية لاستكشاف المشكلة ومعرفة ما يسوؤه
- 2) ابحث عن حوافز تشجعه في المدرسة وحوافز أخرى في المنزل مع تدريبه على أن يضعوا لأنفسهم حوافز
- 3) ترتيب لقاءات مفتوحة مع جميع الزملاء لمناقشة الجد والمثابرة والتفاعل في سبيل القضاء على التقاعس والكسل
- 4) ممارسة التشجيع له باستمرار وبصور متنوعة .

8ـ المشاغب

- صفاته :
- 1) لا يعرف الأنظمة ولا يلتزم بها بل ويتعمد تجاهلها
- 2) يحرص على أن يتصرف خلاف الأنظمة للفت الأنظار نحوه
- 3) يسخر ويثير الاعتراضات في المدرسة
- 4) في حال الاعتراض عليه ومناقشته أمام المجموعة فإنه يرفع الصوت ويسئ الأدب كي لا ينتقصه الآخرون
- 5) كثير الحركة العبثية في قاعة الدراسة أو في ردهات المدرسة

كيف تتصرف مع المشاغب ؟

- 1) لا تتصيد وتعلق على جميع ما يبدو منه
- 2) امنحه التقدير والاحترام واجعل له مكانة في نفسك دون أن تبدي إعجاب تجاه تصرفاته اللامسئولة
- 3) أطنب كثيراً وشجع وابد إعجابك به في حال التزامه في الأنظمة أو اتزان سمته، ،كأن تبدي إعجابك بذكائه من خلال تصرفاته الحسنة
- 4) لا تدخل معه في جدال .

تابع التعامل مع المشاغب...

- 5) لا تناقشه أو تعترض عليه أمام المجموعة
- 6) لا تبد أي إعجاب أو ابتسامة تجاه مشاغباته
- 7) أشعره بوجوده وأهميته وكلفه بمهام تناسب قدراته وأعنه على ذلك
- 8) تحدث معه بانفراد وأظهر له ودك ومشاعرك الدافئة.

محاور الدورة:

- طبيعة السلوك البشري وخصائصه ودوافعه
- الذوات المكونة للشخصية الإنسانية والعلاقات التبادلية فيما بينها
- الافتراضات عن النفس وتأثيرها على التصرف مع الآخرين
- أنماط البشر في التعامل مع الآخرين: صفات كل نمط، وأساليب التعامل الناجح معه
- القواعد والأساليب العامة للتعامل مع الناس
- ممارسة بعض التدريبات على النقاط السابقة
- بعض الأساليب والإجراءات التدريبية الممكن اتباعها في الموضوع

أساليب عامة في التعامل مع الآخرين:

- 1) اقبل معاذير من يأتيك معتذرا
- 2) اخلع النظارة السوداء (ابعد عن التشاؤم)
- 3) الكنز الذي لا يكلف درهماً (ابتسم)
- 4) شاور الآخرين تستحوذ على قلوبهم ()
- 5) الراحة التي يعقبها الندم (ترك الغضب)

تمرين ... هل تسيطر على مشاعرك؟

أساليب عامة في التعامل مع الآخرين:

- (6وإذا غلا شيء فاتركه
- (7دع الآخرين ينقذون ماء وجوههم
- (8التغاير بين الأقران (الحذر في التعامل مع الأقران(
- (9أفضل وسيلة للدفاع الهجوم
- (10فإنه لا يصلح إلا الرجل المكيث

تمرين ... هل تميل إلى الهدوء؟

تابع.. أساليب عامة في التعامل مع الآخرين:

- 11) ومن يوق شح نفسه فأولئك هم المفلحون
- 12) اكسب الجدال بأن تتجنبه
- 13) لا تكن لواما
- 14) كن أذناً صاغية...

تمرين ... فن الإصغاء

تمرين ....

- يعمل كل فرد في المجموعة على تذكر أشخاص مقربين له في البيت أو العمل أو من الأصدقاء يتميزون ببعض الأساليب السابقة ... ثم يقوم بتسجيل بعض المواقف ل شخصياً أو لتلك الشخصيات التي تم فيها استخدام ذلك الأسلوب ونجح فيه ...
- تستعرض المجموعة الشخصيات المقدمة من كل عضو فيها...

تمرين آخر في الأوراق التي تم توزيعها

قواعد عامة للتعامل مع الآخرين

- القاعدة الأساس للتعامل مع الآخرين هي ما أمرنا به الله سبحانه وتعالى في كتابه الكريم وما أوصى به الرسول الكريم عليه الصلاة والسلام من حسن الخلق والتعامل مع الناس بالأخوة والمحبة والاحترام وحفظ الحقوق في حضوره وفي غيابه. وكما قال الرسول الكريم ما معناه: أقربكم من مجلساً يوم القيامة أحاسنكم أخلا

القاعدة الأولى

- المكاسب من العلاقة تطيل العلاقة: يقوم التعامل بين الناس على تبادل المكافآت والتكاليف ويستمر التعامل بين الطرفين طالما أن كلا منهما يكسب أكثر مما يخسر من هذه العلاقة. لكن العلاقة مع ذلك قد تستمر إذا لم يظهر أمام أحد الطرفين بديل أفضل من الطرف الآخر. وبالعكس قد تنفصم العلاقة بسبب وجود بديل أفضل .

المهارة الأولى

- لا بد في أي تعامل مع شخص آخر أن تضمن أن تحصلا سوياً على مكاسب من وراء ذلك التعامل حتى ولو كان في إمكانك حرمانه منها حتى نضمن استمراره في التعامل معنا .

القاعدة الثانية المهارة الثانية

- التجاذب خاصية مطلوبة للتعامل بين الناس :
- فلو كان الشخص الذي تتعامل معه يعتبرك مقبولاً بالنسبة له أو أن بينكما مودة وتقبل متبادل فسيسهل ذلك من سرعة التعامل بينكما .

- **تستطيع أن تزيد من تعاطف الآخرين نحوك :**
- مظهر مقبول وملائم لتوقعات الآخرين
- تكرار التعامل والمجاملات
- التركيز على أوجه التشابه
- إظهار إمكانيات تبادل الاستفادة فيما بينكما
- امتداح الآخرين بما هم أه

القاعدة الثالثة

- الانطباع الصحيح عنك من جانب الآخرين مهم لحسن تعاملهم معك :
- **الانطباع الأول يؤثر في تفسير الناس لتصرفاتك لفترة طويلة من تعاملهم معك كما أن المعلومات الأخيرة عنك خصوصاً لو كنت في دورة تدريبية مؤثر في الحكم عليك**

المهارة الثالثة

- **الحرص على تقديم المعلومات الإيجابية عنك في بداية التعرف على أي شخص جديد أو جماعة يؤدي إلى انطباع جيد عنك ويسهل عملية التعامل بينكما في المستقبل ... لكن بدون تعظيم للذات او امتداح للنفس مما قد يؤثر سلبا...**

القاعدة الرابعة

- عملية الإسناد تلعب دوراً مهماً في استجابات الآخرين لتصرفاتك
- الإسناد هو تفسير نوايا الشخص أو أهدافه من القيام بأي سلوك وعلى ضوء المعنى الذي يفهمه الناس لتصرفاتك يقومون بالاستجابة

المهارة الرابعة

- يتسبب سوء تفسير نوايا الآخرين في تصرفات عدوانية من جهتنا كاستجابة لهذا التفسير، وربما نصبح نحن المعتدين والمنبوذين من الجماعة. ونستطيع أن نتعود على التفسير الإيجابي لسلوكهم لأن ذلك صحيح في أغلب الأحوال، وحتى لو كانوا يقصدون الإساءة وعاملناهم بالتسامح كما أمرنا الله تعالى سيعودون عن عدوانهم

القاعدة الخامسة

- كلما تم تنظيم التعامل مع الآخرين من خلال معايير تعاقدية واضحة سهل عليكم جميعاً التعامل بيسر وسهولة

المهارة الخامسة

- **يجب أن تكون لدينا القدرة على تنظيم معايير للعمل مع زملائنا مثل القواعد الآتية: عدم الغضب، الاعتذار، المصارحة، حل المشكلات ودياً، النجاح للجميع...**

القاعدة السادسة

- كلما زادت القدرة على مراقبة الذات SELF MONITERINGزادت كفاءة الشخص في التوافق والتعامل مع الآخرين :
- تعني مراقبة الذات "حرص الشخص على ملاحظة سلوكه الخارجي والداخلي وتقويمه في ضوء النتائج التي قد تترتب عليه."

المهارة السادسة

- يجب اعتناء الشخص بتحليل سلوكه قبل وأثناء وبعد حدوثه
- يجب على الشخص مراجعة المعتقدات الخاطئة التي قد يحملها عن نفسه وعن الواقع
- يجب أن يلاحظ الشخص تصرفاته مع الآخرين ومن أي ذات ينطلق.

القاعدة السابعة

- يجب أن يؤكد الشخص ذاته في مجال العمل:
  يجب أن تستطيع التعبير الواضح عن ذاتك وأفكارك وآرائك ومنجزاتك.

المهارة السابعة

- **التعبير عن اهتماماتك الشخصية بتلقائية وبتوكيدية**
- **التعبير عن المشاعر بوضوح**
- **استخدام تعبيرات الوجه المناسبة كالبشاشة وتبادل نظرات الاستحسان والتشجيع**
- **استخدام نبرات الصوت المناسبة لطبيعة الحديث**
- **الطلاقة والانطلاق في التع[illegible] رهبة**

تابع المهارة السابعة

- التعبير عن الاختلاف في الرأي بصورة لائقة
- التساؤل من أجل التوضيح إذا لم تفهم
- اسأل عن السبب في إصدار التعليمات بدلاً من التنفيذ الآني
- الدفاع بحزم عن حقوقك
- المثابرة في طلب حقوقك "ما ضاع حق وراء مطالب."

تمرين أخير....

- إجابة التمرين الموجود في مذكرة الطالب حول "قياس القدرة على إقامة علاقات طيبة مع الآخرين."

خطوط عامة لتصميم برنامج تدريب الطلاب

- يعمل المتدربون في مجموعات لوضع الخطوط العامة لبرنامجهم التدريبي ... شاملاً
  - الأهداف العامة من دورة الطلاب
  - طريقة تنفيذ الدورة ومدتها الزمنية
  - المعلومات والمعارف التي يجب على الطلاب الإلمام بها
  - التدريبات والتمارين المشمولة في البرنامج ... وربطها بالأهداف

- يتم بعد ذلك مناقشة مرئيات المجموعات والتوجيه بشأنها

النهاية



أرجو أن تكونوا قد استفدتم من الدورة ... واعتذر عن كل تقصير فيها.

- متمنياً للجميع حياة سعيدة وتعاملاً ناجحاً مع الآخرين

